

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zakat merupakan salah satu instrumen fundamental dalam sistem Ekonomi Islam yang memiliki dimensi ibadah sekaligus sosial-ekonomi. Secara normatif, zakat berfungsi sebagai sarana distribusi kekayaan untuk mengurangi kesenjangan dan meningkatkan kesejahteraan umat. Dalam Al-Qur'an, kewajiban zakat ditegaskan sebagai bagian integral dari sistem keuangan Islam, sebagaimana firman Allah dalam QS. At-Taubah ayat 103 yang memerintahkan pengambilan zakat dari harta orang kaya untuk disalurkan kepada yang berhak.¹

Secara empiris, potensi zakat di Indonesia tergolong sangat besar. Namun, realisasi penghimpunan zakat masih jauh dari potensi yang ada. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi dan realisasi zakat yang salah satunya dipengaruhi oleh rendahnya minat muzaki dalam menyalurkan zakat melalui lembaga resmi (Beik, 2013).² Kondisi ini juga terjadi pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), termasuk di Provinsi Jawa Barat, yang memiliki potensi zakat tinggi tetapi belum sepenuhnya optimal dalam penghimpunannya.

Minat muzaki dalam membayar zakat melalui lembaga formal merupakan faktor penting dalam meningkatkan penghimpunan zakat. Minat ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Salah satu faktor utama adalah profesionalitas amil. Amil sebagai pengelola zakat harus memiliki kompetensi, transparansi, dan akuntabilitas yang tinggi agar dapat membangun kepercayaan publik.

Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap lembaga zakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan dan profesionalitas amil.³ Selain profesionalitas, kemudahan akses layanan juga menjadi faktor penting dalam era digital saat ini.

¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Kemenag RI, 2019), QS. At-Taubah: 103.

² Irfan Syauqi Beik, "Economic Role of Zakat in Reducing Poverty," *Jurnal Al-Iqtishad*, Vol. 5, No. 2 (2013).

³ Yusuf Wibisono, *Menelola Zakat Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2015).

Layanan zakat yang mudah diakses, seperti pembayaran online, aplikasi digital, dan layanan jemput zakat, dapat meningkatkan kenyamanan muzaki dalam menunaikan kewajibannya. Kemudahan akses ini terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan layanan keuangan syariah (Kotler & Keller, 2016).⁴ Dalam konteks zakat, semakin mudah akses layanan yang diberikan, maka semakin tinggi kemungkinan muzaki untuk menyalurkan zakat melalui lembaga resmi.

Selanjutnya, program penyaluran dana zakat juga menjadi pertimbangan penting bagi muzaki. Program yang produktif, transparan, dan berdampak nyata terhadap kesejahteraan mustahik akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan muzaki. Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program penyaluran zakat berpengaruh positif terhadap loyalitas dan minat muzaki.⁵ Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan lembaga zakat tidak hanya diukur dari penghimpunan dana, tetapi juga dari kualitas distribusi dan pemanfaatannya.

Namun demikian, masih terdapat fenomena di masyarakat di mana sebagian muzaki lebih memilih menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik dibandingkan melalui lembaga resmi. Hal ini disebabkan oleh persepsi kurangnya transparansi, keterbatasan informasi program, serta kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh lembaga zakat. Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan yang harus dihadapi oleh BAZNAS dalam meningkatkan kepercayaan dan minat muzaki.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa profesionalitas amil, kemudahan akses layanan, dan program penyaluran dana zakat merupakan faktor-faktor yang diduga memiliki pengaruh signifikan terhadap minat muzaki dalam membayar zakat melalui lembaga resmi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap minat muzaki membayar zakat di BAZNAS Provinsi Jawa Barat, sehingga diharapkan

⁴ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 15th Edition (Pearson, 2016).

⁵ Ascarya, "Model Pengelolaan Zakat yang Efektif," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2018.

dapat memberikan kontribusi dalam optimalisasi pengelolaan zakat secara profesional, transparan, dan akuntabel.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme amil, kemudahan akses layanan, dan program penyaluran dana zakat merupakan faktor-faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap minat muzaki dalam membayar zakat. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis secara empiris pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap minat muzaki membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Jawa Barat.

Direktur Pemberdayaan Zakat dan Wakaf Kementerian Agama, Tarmizi Tohor, mencatat bahwa seiring dengan meningkatnya jumlah kelas menengah Muslim di Indonesia, potensi pengumpulan zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) juga mengalami peningkatan yang signifikan. Tarmizi menambahkan bahwa peran strategis Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) dalam mengelola potensi ini sangatlah penting. Hal ini tentu menjadi peluang besar dalam penguatan sektor keagamaan dan kesejahteraan sosial di Indonesia. Disamping itu, menurut Tarmizi, pertumbuhan kelas menengah Muslim tidak hanya memperkuat daya beli masyarakat, tetapi juga meningkatkan kesadaran dan kemampuan untuk berkontribusi dalam bentuk filantropi Islam. Pertumbuhan jumlah kelas menengah ini juga berdampak pada kesadaran untuk berbagi, baik dalam bentuk zakat, infaq, maupun sedekah.⁶

Zakat merupakan salah satu rukun Islam yang memiliki kedudukan fundamental dalam sistem keuangan syariah. Dan Indonesia saat ini merupakan Negara yang Mayoritas Penduduk Muslim terbanyak mencapai 244 juta lebih atau sekitar 87% dari seluruh penduduk Indonesia, dapat dilihat secara tidak langsung mayoritas masyarakat Indonesia itu Muslim, tetapi tidak banyak Muslim di Indonesia yang mengalami kemiskinan dan pengangguran. Hal ini terjadi karena semakin banyak penduduk yang tidak diimbangi dengan lahan pekerjaan yang memadai dan minimnya sarana pendidikan yang di dapat.⁷

⁶ Efi Syarifudin, *Disertasi Sedekah Peluang Dan Tantangan Lembaga Zakat*, 2021.

⁷ Data Badan Pusat Statistik : 2024

Ekonomi Islam merupakan suatu cabang ilmu yang menggunakan berbagai teori atau alat yang digunakan untuk memerangi kemiskinan salah satunya termasuk zakat ekonomi islam berusaha untuk menyampaikan suatu keharmonisan yang menyebar kepenjuru dunia. Impian islam bukan hanya untuk makhluk hidup yang secara eksklusif yang menganut islam saja. Hakekat dari tahapan ekonomi islam yaitu untuk memenuhi segala bentuk keperluan manusia berdasarkan norma-norma Islam untuk mencapai tujuan keagamaan (falah).⁸ Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 Bab 1 Pasal 1 ayat 8 menerangkan bahwa Lembaga Amil Zakat (LAZ), merupakan sebuah lembaga yang dibentuk masyarakat yang memiliki kewenangan dan tugas untuk mengelola dan juga mengumpulkan zakat dalam skala nasional. Lembaga Amil Zakat bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan zakat, kemudian meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan penanggulangan kemiskinan dan kesejahteraan masyarakat.

Islam secara tegas mengajarkan pentingnya meningkatkan kesejahteraan dan menghapuskan kemiskinan. Islam merupakan agama yang *Rahmatan lil 'Alamin* Islam merupakan agama yang hanya sekedar beribadah kepada Allah (Hablum Minallah) tetapi juga mengharuskan mereka untuk berbuat baik kepada sesama manusia (Hablum Minannas). Zakat menjadi sebuah mekanisme penting dalam upaya mengurangi kemiskinan, dengan dampak yang mencakup aspek sosial dan individu. Oleh sebab itu zakat seharusnya tidak hanya dilihat sebagai kewajiban yang menggugurkan tanggung jawab individu Muslim itu sendiri, namun dilihat dari dampak sosialnya bagi kesejahteraan umat. Tujuan zakat bukan hanya memberikan bantuan konsumtif kepada orang miskin, melainkan juga memberdayakan mereka secara produktif untuk mengentaskan kemiskinan secara permanen.

zakat juga berfungsi sebagai alat redistribusi kekayaan dan pengentasan kemiskinan secara sistemik. Dalam konteks negara modern, zakat bahkan dianggap sebagai bagian dari sistem ekonomi nasional yang mendukung pembangunan sosial masyarakat Muslim.

⁸ Husnul Hati mah, *Integrasi Dakwah dan Ekonomi Islam*, Al-Qardh, Volume 2 Nomor 1, 2017.

Potensi pengumpulan zakat di Indonesia mencapai lebih dari 300 triliun rupiah setiap tahun. Diketahui dalam sebuah laporan yang dimuat oleh Badan Amil Zakat Nasional Republik Indonesia dalam puskas, bahwa potensi zakat terbesar terdapat pada sektor zakat perusahaan dengan mencapai 140 Triliun lebih, potensi zakat tertinggi kedua yaitu zakat penghasilan yang mencapai 135 Triliun lebih, selanjutnya zakat uang itu mencapai 58 triliun rupiah, zakat pertanian 19 triliun dan zakat peternakan hampir 10 triliun per tahun.⁹

Namun demikian, potensi zakat yang sangat besar di Indonesia belum dimanfaatkan secara optimal. Berdasarkan data BAZNAS Jawa Barat, potensi zakat jawabarat yang wajib berzakat adalah sekitar 30 Triliun per tahun, tetapi realisasinya hingga tahun 2024 baru mencapai sekitar 0,89% dari potensi tersebut.¹⁰ Fenomena ini menandakan adanya gap signifikan antara potensi zakat dan minat muzaki untuk membayar zakat melalui lembaga resmi. Kondisi ini juga terjadi di daerah, termasuk di Provinsi Jawa Barat yang merupakan salah satu provinsi dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di Indonesia. Minat masyarakat atau muzaki dalam membayar zakat melalui BAZNAS sangat ditentukan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah profesionalisme petugas zakat.

Profesionalisme berkaitan dengan keterampilan, kejujuran, pelayanan prima, dan tanggung jawab petugas dalam menjalankan tugasnya.¹¹ Jika petugas BAZNAS tidak menunjukkan sikap profesional, maka kepercayaan muzaki akan berkurang, yang berujung pada keengganan dalam membayar zakat melalui lembaga formal. Faktor kedua adalah kemudahan akses layanan. Di era digital saat ini, muzaki menuntut kemudahan dalam proses pembayaran zakat, baik secara offline maupun online. Layanan yang rumit, lokasi yang jauh, atau prosedur yang membingungkan dapat menjadi hambatan psikologis dan praktis

⁹ Baznas, *Implementasi Indeks Pembangunan Zakatnomics 2021*, Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Vol. 6, 2021.

¹⁰ Kementerian Agama Jawa Barat : 2024

¹¹ Handoko, T. Hani, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE, 2001), hlm. 45.

bagi muzaki.¹² Sebaliknya, kemudahan akses layanan seperti kanal digital, aplikasi zakat online, dan pelayanan cepat dapat meningkatkan kenyamanan dan minat muzaki dalam menunaikan kewajiban zakatnya melalui BAZNAS.¹³

Selain itu, edukasi zakat juga memegang peranan penting dalam meningkatkan kesadaran muzaki. Edukasi yang dilakukan secara terus-menerus melalui media sosial, seminar, penyuluhan, dan literasi digital mampu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai jenis zakat, manfaatnya, serta urgensinya dalam pembangunan umat. Menurut Al-Qaradawi, pengetahuan dan pemahaman merupakan fondasi utama dalam membentuk kesadaran dan motivasi individu untuk berzakat secara konsisten. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa untuk meningkatkan minat muzaki membayar zakat melalui BAZNAS, diperlukan sinergi antara profesionalisme petugas, aksesibilitas layanan, dan intensitas edukasi zakat.¹⁴

Tidak kalah penting adalah edukasi zakat. Kurangnya pemahaman mengenai kewajiban zakat, jenis-jenis zakat, serta manfaatnya bagi masyarakat dapat mengurangi minat masyarakat dalam membayar zakat. Edukasi yang dilakukan secara konsisten dan berbasis pada nilai-nilai Islam akan meningkatkan literasi zakat di kalangan umat Muslim. Dengan menekankan kepada masyarakat bahwa edukasi zakat yang efektif mampu mendorong muzaki untuk lebih aktif dalam menunaikan zakatnya itu dapat menimbulkan efek kesadaran yang positif.¹⁵

Zakat bukan merupakan hal yang wajib, karena yang wajib di Indonesia adalah pajak menurut sistem Hukum Negara Indonesia. Tapi zakat merupakan ibadah pokok yang sudah tertera dalam rukun Islam. Dalam upaya pengelolaan zakat, di Indonesia terdapat sebuah lembaga pemerintah yang memiliki wewenang

¹² Grönroos, Christian, "From Marketing Mix to Relationship Marketing," *Management Decision*, Vol. 32, No. 2, 1994, hlm. 6.

¹³ Siti Rahmawati, "Pengaruh Layanan Digital terhadap Kepatuhan Muzaki," *Jurnal Zakat dan Wakaf*, Vol. 8, No. 1, 2022, hlm. 74–76.

¹⁴ Yusuf Al-Qaradawi, *Fiqh Az-Zakat*, hlm. 124.

¹⁵ Aminatus Zahriyah, "Edukasi Zakat dan Citra Lembaga Terhadap Minat Membayar Zakat", Universitas Islam Jember, 2024.

pengolahan dan pendistribusian dana zakat yaitu Lembaga Badan Amil Zakat Nasional atau yang sering kita kenal dengan singkatan “BAZNAS”. BAZNAS merupakan sebuah lembaga pemerintah yang secara resmi dibentuk untuk mengelola dan mendistribusikan dana zakat. Sebagai satu-satunya lembaga yang memiliki otoritas penuh dalam hal ini, BAZNAS bertugas menghimpun dana masyarakat dalam bentuk zakat, infak, dan sedekah (ZIS), yang kemudian disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan di seluruh penjuru negeri.¹⁶

Kehadiran Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) bertujuan untuk mengintegrasikan dana zakat, mengoptimalkan jumlah penerimaan dan pendistribusian zakat serta pendayagunaan dana zakat untuk menurunkan jumlah masyarakat miskin, meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pemoderasian kesenjangan sosial. Dalam memperkuat sinergi tersebut, pemerintah Indonesia telah memberikan perhatian khusus pada pengelolaan zakat melalui regulasi yang diperkuat dengan Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, menggantikan UU No. 38 Tahun 1999.

Undang-undang ini mengamanatkan pembentukan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) di tingkat provinsi dan kabupaten/kota, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 15 Ayat (1) “Pembentukan BAZNAS daerah bertujuan untuk memastikan pengelolaan zakat lebih terstruktur, transparan, dan akuntabel”. Dengan keberadaan BAZNAS di wilayah setempat, penghimpunan dan penyaluran dana zakat dapat dilakukan lebih efektif, sesuai dengan kebutuhan lokal masyarakat.¹⁷

Secara teknis zakat berarti mensucikan harta milik seseorang dengan cara pendistribusian oleh kaum kaya yang memberikan kepada kaum miskin sebagai hak mereka. Dengan membayar atau memenuhi kewajiban zakat, maka seseorang yang membayar zakat akan memperoleh kesucian hati dan dirinya, juga memperoleh rahmat dari Allah serta ditambahkan hartanya menjadi berkah.

¹⁶ Afiful Ichwan, “Pengaruh Digital Literacy Dan Teknologi Acceptance Model Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zis (Zakat, Infaq Dan Shodaqoh) Melalui Fintech Go-Pay Pada Baznas,” *Tesis*, 2020, 1–114.

¹⁷ Hasani Ahmad Said, “Jalan Panjang Legislasi Syariat Zakat Di Indonesia: Studi Terhadap Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat,” *Jurnal Bimas Islam* 7 (2014): 409–604, <https://Repository.Ui-njkt.Ac.Id/Dspace/Handle/123456789/43254>.

Ketua Baznas Jawa Barat KH. Anang Jauharuddin dalam sambutannya mengajak seluruh Baznas Kota Dan Kabupaten serta seluruh stakeholder agar memiliki semangat yang sama dalam mengelorakan kebangkitan zakat, Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menguji secara empiris pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap minat muzaki, khususnya di BAZNAS Provinsi Jawa Barat, dengan harapan dapat memberikan masukan strategis bagi perbaikan layanan dan strategi penghimpunan zakat ke depan.

Tabel 1.1

Pengumpulan Zakat, Infaq dan Sedekah di Provinsi Jawa Barat 2024

		Salah Pengumpulan	
1	Zakat Mall	Rp 4.159.109.798,00	on balance Sheet
2	Zakat Fitrah	Rp 101.095.738,00	off balance Sheet
3	Infak/Sedekah	Rp 12.465.065.511,00	on balance Sheet
4	Zakat Propesi	Rp 36.516.423.597,00	on balance Sheet
5	Hasil Bank atas Dana Zakat	Rp 22.977.180,00	on balance Sheet
6	Zakat Muqoyad	Rp 221.475.580,00	on balance Sheet
Total		Rp 53.486.147.404,00	

Sumber: BAZNAS Provinsi Jawa Barat

BAZNAS Provinsi Jawa Barat, dalam perannya sebagai lembaga resmi amil zakat di Provinsi Jawa Barat, memiliki tanggung jawab dalam mengoptimalkan potensi zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) yang ada di wilayahnya. BAZNAS, sebagai lembaga resmi pengelola zakat di Indonesia, selalu di hadapkan dengan tantangan dalam upaya mengoptimalkan penghimpunan zakat, terutama di tingkat daerah seperti di Provinsi Jawa Barat.

Menurut Bambang Sudibyo beserta jajaran pengurus BAZNAS lainnya, dari laporan yang dimuat dalam PUSKAS BAZNAS (2017), diketahui bahwa ada beberapa fakta yang menjadi faktor penghambat tercapainya tujuan pengumpulan zakat di Indonesia, yaitu: Pertama, rendahnya kesadaran kewajiban zakat di kalangan muzakki, serta kepercayaan yang rendah terhadap BAZNAS, membuat banyak masyarakat lebih memilih memberikan zakat langsung kepada mustahik daripada melalui lembaga zakat resmi.¹⁸

Disamping itu, basis zakat yang digali masih terfokus pada jenis zakat tertentu, terutama zakat mal, sementara potensi zakat dari jenis lain belum tergali secara optimal.¹⁹ Sebagian besar penghimpunan zakat masih bergantung pada sektor konvensional, seperti zakat penghasilan dan zakat perdagangan, sementara potensi dari sektor lain, seperti zakat perusahaan, zakat pertanian, zakat profesi, dan zakat saham, masih belum sepenuhnya dimanfaatkan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya literasi zakat di kalangan masyarakat, minimnya regulasi yang mendorong pengelolaan zakat dari berbagai sektor, serta keterbatasan inovasi dalam sistem penghimpunan.

Menurut Noor Achmad, yang dimuat dalam Renstra BAZNAS (2020-2025), menuturkan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan ketimpangan antara potensi dan penghimpunan zakat adalah rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar zakat yang menyebabkan minimnya pemahaman masyarakat mengenai zakat, baik yang bersifat dasar maupun yang lebih mendalam. Literasi zakat yang rendah, khususnya terkait dengan lembaga zakat resmi, menjadi isu yang perlu mendapat perhatian serius dari Organisasi Pengelola Zakat (OPZ).²⁰

Hal tersebut juga selaras dengan pendapat yang disampaikan oleh Wakil Ketua I Bidang Pengumpulan dan Penghimpunan, yang ditemui saat dilakukannya observasi. M. Abdul Fatahudin, menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang

¹⁸ Puskas Baznas (2017)

¹⁹ Heru Sulistyono, Budi Cahyono, And Sri Aniek, "Efektivitas Pengelolaan Zakat, Infaq Dan Shadaqah (Zis) Bazda Untuk Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Di Jawa Tengah- Heru Sulistyono, Budi Cahyono, Sri Aniek 47," *Litbang Provinsi Jawa Tengah* 14, No. 1 (2016): 47–70.

²⁰ Badan Amil Zakat Nasional Republik Indonesia, "Jakarta, Rencana Strategis Badan Amil Zakat Nasional 2020-2025," *Renstra-Baznas-2020-2025*, 2021.

menghambat optimalisasi penghimpunan zakat. Salah satunya adalah rendahnya kesadaran muzaki dalam menunaikan zakat melalui lembaga resmi. Banyak masyarakat lebih memilih menyalurkan zakat secara langsung, sehingga dana yang terkumpul di lembaga pengelola zakat menjadi kurang maksimal. Perkembangan lembaga pengelola zakat di Indonesia, khususnya Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), menunjukkan peningkatan dari sisi kelembagaan dan regulasi.

BAZNAS sebagai lembaga resmi yang dibentuk oleh pemerintah memiliki peran strategis dalam menghimpun dan mendistribusikan dana zakat. Namun, salah satu tantangan yang dihadapi adalah bagaimana meningkatkan minat muzaki dalam menunaikan zakat melalui lembaga formal seperti BAZNAS. Minat muzaki dalam membayar zakat itu sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satunya adalah profesionalisme petugas zakat. Profesionalisme mencerminkan kompetensi, kejujuran, dan pelayanan prima yang diberikan oleh petugas kepada muzaki. Petugas zakat yang profesional diyakini dapat meningkatkan kepercayaan muzaki untuk menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS. Kepercayaan ini menjadi kunci dalam membangun hubungan jangka panjang antara muzaki dan lembaga zakat agar terus berjalan dengan baik.²¹

Selain itu, kemudahan akses layanan juga menjadi faktor penting. Kemudahan dalam mengakses informasi, proses pembayaran zakat, serta ketersediaan kanal pembayaran digital menjadi pertimbangan utama bagi muzaki. Studi yang dilakukan oleh Firda Chairani Salsa (2023) menunjukkan bahwa kemudahan layanan berdampak positif dan signifikan terhadap keputusan muzaki dalam membayar zakat. Semakin mudah layanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan muzaki menunaikan kewajibannya.²²

Penelitian terdahulu yang dilakukan di berbagai daerah juga menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut – profesionalisme petugas, kemudahan akses layanan, dan edukasi zakat memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan

²¹ Budi yar, "Pe ngaruh Profe si onali sme Ami l dan Sosi ali sa si Ter hadap Mi nat Muzak ki", IAIN SAS Babel, 2025.

²² Firda Chai rani Salsa, "Pe ngaruh Kuali tas Pe la yan an dan Profe si onali sme Ter hadap Mi nat Zak at", STAIN Sumbawa, 2023.

minat muzaki. Misalnya, penelitian oleh Sururiyah tahun 2024 di Kabupaten Pekalongan menemukan bahwa profesionalisme dan aksesibilitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan muzaki.²³ Begitu pula studi di LAZDA Rizki Jember yang menegaskan pentingnya edukasi dalam membentuk minat dan keputusan muzaki. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara potensi zakat yang besar dengan realisasi penghimpunan zakat oleh lembaga formal seperti BAZNAS.

Di Provinsi Jawa Barat, sebagai salah satu provinsi dengan populasi Muslim terbesar di Indonesia, potensi zakat sangat besar, namun tingkat partisipasi masyarakat masih belum maksimal. Hal ini mendorong perlunya kajian yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat muzaki membayar zakat melalui BAZNAS. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh profesionalisme petugas, kemudahan akses layanan, dan edukasi zakat terhadap minat muzaki membayar zakat, dengan studi kasus di Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi penghimpunan zakat yang lebih efektif dan efisien.

Suatu Lembaga harus menyadari sadar bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan apa yang pelanggan berikan kepada organisasi, tetapi juga dengan apa yang mereka terima dari organisasi tersebut. Pengalaman positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan serta citra organisasi atau lembaga di mata publik. Ketika pelanggan merasa puas dan memiliki persepsi yang baik terhadap organisasi, hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan, tetapi juga mendorong loyalitas jangka panjang.²⁴

Di tengah gempuran teknologi BAZNAS Provinsi Jawa Barat diduga harus terus adaptif menangkap berbagai peluang yang dihadirkan oleh perkembangan

²³ Sururiyah, "Pengaruh Profesionalisme Lembaga Terhadap Minat Muzaki", UIN Gusdur, 2024.

²⁴ Garnis Anggi Saktiani, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Word Of Mouth," *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik* Vol 4, No. No 2 (2015): 342–53.

teknologi. dengan adanya percepatan teknologi memunculkan peluang dan tantangan dalam meningkatkan strategi promosi. Di era digital, media sosial telah menjadi salah satu alat komunikasi paling efektif dalam menjangkau berbagai kalangan masyarakat, termasuk dalam pengelolaan zakat.²⁵ Disamping itu, dengan meningkatnya jumlah pengguna internet setiap tahun, maka semakin banyak orang yang memiliki smartphone dan menggunakan media sosial.

Perubahan ini juga memengaruhi cara masyarakat berdonasi, termasuk dalam pembayaran zakat, infak, dan sedekah. Oleh karena itu, lembaga pengelola zakat perlu berinovasi agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern. Masyarakat yang semakin melek teknologi cenderung memilih cara yang praktis dan efisien dalam berbagai aktivitas, termasuk berdonasi. Mereka menginginkan proses pembayaran zakat yang mudah, cepat, transparan, dan dapat diakses kapan saja.

Dengan banyaknya informasi yang bersaing di internet, lembaga yang kurang menonjol di media sosial bisa kehilangan perhatian publik. Hal ini dapat menyebabkan penurunan jumlah penghimpunan zakat, mengingat kemudahan dan transparansi dalam pengelolaan zakat menjadi salah satu faktor utama yang dipertimbangkan oleh muzaki. Disamping itu kurang optimalnya media sosial juga dapat mengurangi daya tarik lembaga dalam bersaing dengan platform zakat lainnya yang lebih aktif secara digital.²⁶

Hasilnya dapat dilihat secara numerik, seperti seberapa besar pengaruh masing-masing variabel terhadap minat muzaki (misalnya melalui nilai koefisien regresi atau korelasi). Penelitian ini akan mengidentifikasi seberapa besar pengaruh masing-masing variabel terhadap minat muzaki. Dengan fenomena latar belakang di atas, penelitian ini akan dieksplorasi dengan judul penelitian **“Pengaruh Profesionalisme Amil, Kemudahan Akses Layanan, dan Program Penyaluran Dana Zakat terhadap Minat**

²⁵ Fathul Aziz Almaulidi Et Al., “Pengaruh Kepercayaan, Pendapatan, Dan Social Media Terhadap Minat Masyarakat Dalam Membayar Zakat (Studi Kasus Pada Baznas Kabupaten” 9, No. 204 (2024): 3021–35.

²⁶ Aulia Rahmi, “Efektivitas Program Layanan Zakat Digital Baznas Indonesia Terhadap Penghimpunan Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional Periode 2016-2019.” *Tesis*, 2021, 1–147, <https://Dspace.Uii.Ac.Id>.

Muzaki Dalam Membayar Zakat di Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Jawa Barat”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh profesionalisme amil terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di BAZNAS Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan akses layanan terhadap minat muzakki membayar zakat di BAZNAS Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana pengaruh program penyaluran dana zakat (yang mencakup aspek transparansi, tepat sasaran, dsb.) terhadap minat muzakki membayar zakat di BAZNAS Provinsi Jawa Barat?
4. Bagaimana ketiga variabel profesionalisme amil, kemudahan akses layanan, dan program penyaluran dana zakat secara bersama-sama (simultan) memberikan pengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat melalui BAZNAS Provinsi Jawa Barat?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengukur dan menganalisis pengaruh profesionalisme amil terhadap minat muzakki membayar zakat di BAZNAS Provinsi Jawa Barat.
2. Mengidentifikasi pengaruh kemudahan akses layanan zakat terhadap minat muzakki.
3. Menelaah pengaruh program penyaluran dana zakat terhadap minat muzakki dalam membayar zakat.
4. Menilai pengaruh simultan dari ketiga variabel independen terhadap minat muzakki dalam menunaikan zakat melalui BAZNAS Provinsi Jawa Barat.

D. Kegunaan Penelitian

Menjadi landasan empiris bagi pihak internal BAZNAS dalam merumuskan strategi peningkatan partisipasi muzakki. Sebagai bahan pembandingan dan referensi bagi penelitian selanjutnya di ranah pengelolaan zakat, khususnya di wilayah Jawa Barat atau konteks serupa. Memperkuat transparansi akademis, dengan hasil penelitian yang dapat diakses dan dimanfaatkan oleh berbagai pihak dari institusi akademik hingga lembaga keagamaan.

Penelitian ini turut mendorong peningkatan kesadaran masyarakat dalam menunaikan zakat secara teratur melalui lembaga resmi yang terpercaya, sehingga dapat berkontribusi dalam pengentasan kemiskinan dan pembangunan sosial. Adapun kegunaan penelitian ini setidaknya untuk kaitannya dengan akademis dan praktis yakni sebagai berikut:

1) Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur yang ada mengenai pengaruh profesionalisme petugas, kemudahan akses layanan, dan edukasi zakat terhadap minat muzaki membayar zakat, dengan fokus pada sektor kesehatan, khususnya pelayanan Baznas Jabar. Penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori manajemen sumber daya manusia berbasis nilai Islami, serta memperluas pemahaman tentang bagaimana budaya organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja dapat memediasi hubungan antara kepemimpinan Islam dan kinerja.

Temuan dari penelitian ini diharapkan memberikan dasar teoritis bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

2) Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pimpinan di BAZNAS Provinsi Jawa barat dalam merancang kebijakan dan strategi manajerial yang mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dengan menerapkan prinsip-prinsip kepemimpinan Islam, budaya organisasi, serta motivasi kerja, rumah sakit dapat meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan kepada seluruh *stakeholder*. Penelitian ini juga memberikan masukan dalam merancang program pelatihan atau pengembangan yang mengedepankan nilai-nilai keislaman untuk menciptakan karyawan yang tidak hanya kompeten tetapi juga berintegritas tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang masalah tersebut telah banyak dilakukan peneliti lain. Sehubungan dengan hal tersebut, berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dan lebih spesifik sesuai dengan tema penelitian *Pengaruh*

Profesionalisme Amil, Kemudahan Akses Layanan, dan Program Penyaluran Dana Zakat Terhadap Minat Muzaki Membayar Zakat di Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Jawa Barat :

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Hasil Temuan	Relevansi Hasil Temuan
1	Kurniawan & Kustiawan (2024)	E-Service Quality in Online Zakat and Its Impact on Muzaki Behavior	E-service quality, kepuasan, trust, perilaku muzaki	Kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan, serta meningkatkan perilaku muzaki dalam membayar zakat	Sangat relevan dengan variabel kemudahan akses layanan dan minat muzaki, khususnya dalam konteks digitalisasi zakat
2	Ahimsa et al. (2023)	Understanding Muzaki Adoption of Digital Zakat Payments in Indonesia	Performance expectancy, effort expectancy, social influence, fasilitas digital, minat	Faktor kemudahan penggunaan dan fasilitas digital berpengaruh positif terhadap minat muzaki menggunakan platform zakat	Mendukung variabel kemudahan akses layanan terhadap minat muzaki
3	Bahri et al. (2022)	Interests of Muzaki to Pay Zakat: The Role of	Akuntabilitas, transparansi, kualitas layanan,	Akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap	Relevan dengan profesionalitas amil

		Accountability, Transparency, Service Quality, and Fintech	fintech, minat muzaki	minat muzaki, sementara variabel lain tidak signifikan	(akuntabilitas & transparansi sebagai indikator utama)
4	Nurhayati et al. (2024)	The Impact of Zakat Management Accounting Information System Quality on Muzaki Satisfaction	Kualitas sistem informasi, kepuasan muzaki	Kualitas sistem informasi zakat mempengaruhi kepuasan muzaki dan berdampak pada rendahnya penghimpunan zakat	Mendukung hubungan antara layanan (sistem) dengan kepuasan & minat muzaki
5	Suprpto et al. (2025)	The Quality of the System and the Behavior of Muzaki in Non-Cash Zakat Payments	Kualitas sistem pembayaran digital, perilaku muzaki	Kualitas sistem pembayaran non-tunai berpengaruh terhadap perilaku muzaki dalam membayar zakat	Relevan dengan kemudahan akses layanan dan perubahan perilaku muzaki modern
6	Neva M. Amalia & Masruchin (2023)	Pengaruh Intensi Berzakat dan Penerapan Kebijakan Lembaga terhadap Kesejahteraan Muzakki di BAZNAS	Intensi berzakat, penerapan kebijakan lembaga	Intensitas berzakat memengaruhi kesejahteraan, sedangkan kebijakan lembaga tidak signifikan (Jurnal UIR)	Indikasi bahwa kebijakan lembaga perlu didukung aspek lain (seperti profesionalisme) agar

		Kabupaten Sidoarjo			efektif.
7	Ardani et al. (2023)	Pengaruh Transparansi dan Pelayanan terhadap Minat Muzakki di BAZNAS Kota Jambi (dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening)	Transparansi, pelayanan, kepercayaan, minat	Transparansi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat muzaki ([Ejurnal STIE Trianandra]	Langsung mendekati topik: kualitas layanan (kemudahan) & profesionalisme
8	Hani Fatmawati & Saqofa Nabilah Aini (2024)	Pengaruh Kemudahan Pembayaran, Transparansi, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Muzakki di LAZIS Nurul Falah	Kemudahan pembayaran, transparansi, kepercayaan	Ketiganya secara parsial dan simultan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan muzaki membayar zakat ([Omah Jurnal]	Sangat relevan; menggabungkan kemudahan akses dan aspek transparansi (profesionalisme)
9	Arief Rahman, R. (2024)	Pengaruh Kepercayaan dan Transparansi dengan Religiositas sebagai Moderasi terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat	Kepercayaan, transparansi (profesionalisme), religiositas	Transparansi dan kepercayaan menjadi faktor penting, dipengaruhi oleh religiositas ([Raden Intan Repository]	Langsung berkaitan dengan profesionalisme dalam membangun minat muzaki.

		(Yayasan Baitul Mal BRILiaN Bandar Lampung)			
10	Setiawan bin Lahuri et al. (2025)	Measuring the Level of Muzakki Satisfaction on Zakat Institution Performance	Citra institusi, ekspektasi, kinerja institusi	Fokus pada kepuasan muzaki berdasarkan kinerja & image lembaga ([Jurnal Universitas Islam Indonesia])	Memberi dasar untuk variabel profesionalisme amil lewat persepsi lembaga

F. Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini, penulis menggambarkan kerangka pemikiran penelitian, sebagai kerangka yang digunakan sebagai acuan penelitian. Kerangka berpikir adalah dasar untuk berpikir yang menggabungkan teori dengan fakta, observasi, dan penelitian kepustakaan, yang akan menjadi dasar penelitian. Kerangka ini memaparkan bagan penelitian mengenai Analisis Pengaruh Pengaruh Profesionalisme Amil, Kemudahan Akses Layanan, dan Program Dana Zakat Terhadap Minat Muzaki Membayar Zakat di Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Jawa Barat.

1. Pengaruh Profesionalisme Amil Terhadap minat Muzaki Membayar Zakat di Baznas Provinsi Jawa Barat

Profesionalisme Amil zakat memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi dan kepercayaan muzaki terhadap lembaga amil zakat. Profesionalisme dalam konteks ini mencakup kompetensi, integritas, sikap ramah, kemampuan komunikasi, serta ketepatan dalam menjalankan tugas sebagai amil zakat. Semakin tinggi profesionalisme yang ditunjukkan oleh amil zakat, maka semakin tinggi pula potensi timbulnya kepercayaan dan minat

muzaki untuk membayar zakat melalui lembaga resmi seperti BAZNAS (Budiyar, 2025).²⁷

Minat muzaki merupakan dorongan psikologis yang muncul dalam diri individu untuk melakukan tindakan menyalurkan zakat, yang dapat dipengaruhi oleh aspek kepercayaan, kenyamanan, serta kualitas interaksi yang mereka alami saat berinteraksi dengan petugas zakat. Dalam hal ini, profesionalisme petugas menjadi salah satu faktor eksternal yang dapat mendorong timbulnya minat tersebut. Muzaki akan lebih cenderung memilih menunaikan zakat melalui petugas yang memberikan pelayanan yang amanah, jelas, dan meyakinkan (Firda Chairani Salsa, 2023).²⁸

Berdasarkan pendekatan perilaku konsumen Islam, kepercayaan (trust) merupakan salah satu elemen utama dalam proses pengambilan keputusan, termasuk dalam memilih lembaga penyaluran zakat. Ketika petugas zakat mampu menunjukkan kinerja yang profesional, maka kepercayaan muzaki terhadap lembaga zakat akan meningkat. Kepercayaan ini akan berdampak langsung pada kemauan dan keinginan muzaki untuk menunaikan zakat secara rutin melalui lembaga yang dipercaya tersebut (Lukman Hakim, 2021).²⁹

Secara teoritis, kerangka berpikir ini menjelaskan bahwa profesionalisme petugas mempengaruhi minat muzaki melalui pembentukan citra dan kepercayaan terhadap lembaga. Maka, semakin tinggi profesionalisme petugas zakat, semakin besar pula kecenderungan muzaki untuk berzakat secara formal melalui lembaga resmi.

2. Pengaruh Kemudahan Akses Layanan terhadap Minat Muzaki membayar Zakat di Baznas Provinsi Jawa Barat

Kemudahan akses layanan menjadi salah satu aspek penting dalam peningkatan minat muzaki dalam menunaikan kewajiban zakat. Kemudahan akses yang dimaksud mencakup berbagai dimensi seperti kemudahan

²⁷ Budi yar, Pengaruh Profesionalisme Amil dan Sosialisasi Terhadap Minat Muzakki (IAIN SAS Babel, 2025).

²⁸ Firda Chairani Salsa, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme terhadap Minat Muzaki Membayar Zakat (STAIN Sumbawa, 2023).

²⁹ Lukman Hakim, Pengaruh Profesionalisme Amil dan Teknologi Informasi terhadap Kepercayaan Muzaki di BAZNAS Cirebon (IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2021).

memperoleh informasi, ketersediaan kanal pembayaran digital, fleksibilitas waktu layanan, dan keterjangkauan lokasi pembayaran zakat. Ketika muzaki merasa bahwa proses pembayaran zakat mudah dan tidak menyulitkan, maka mereka cenderung lebih termotivasi untuk menunaikannya melalui lembaga formal seperti BAZNAS (Sururiyah, 2024).³⁰

Di era digital saat ini, preferensi muzaki semakin mengarah pada sistem pembayaran yang praktis, cepat, dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, lembaga amil zakat perlu menyediakan berbagai opsi layanan, termasuk transfer bank, aplikasi mobile, e-wallet, hingga sistem QRIS. Inovasi layanan digital ini telah terbukti mampu meningkatkan kenyamanan muzaki dan memperkuat loyalitas mereka terhadap lembaga zakat (Syifa Azzahra, 2020).³¹

Kemudahan layanan yang ditawarkan oleh lembaga zakat juga mencerminkan responsivitas dan orientasi lembaga terhadap kebutuhan muzaki modern. Penelitian menunjukkan bahwa semakin mudah suatu layanan diakses, semakin tinggi pula kemungkinan seseorang untuk melakukan tindakan atau keputusan ekonomi, termasuk membayar zakat. Dalam konteks ini, kemudahan akses berperan sebagai pendorong eksternal yang kuat terhadap minat muzaki (Fatmawati dan Aini, 2025).³²

Dengan demikian, kerangka berpikir ini menjelaskan bahwa kemudahan akses layanan berdampak langsung pada minat muzaki.

3. Pengaruh Program Dana Zakat Terhadap Minat Muzaki Membayar Zakat di Baznas Provinsi Jawa Barat

BAZNAS Jawa Barat telah meluncurkan berbagai program pemanfaatan dana zakat, seperti Program Pendayagunaan Mustahik to Muzakki (MtoM), yang menysasar mustahik agar bisa berkembang menjadi muzaki melalui pendampingan dan modal usaha.³³ Program ini dirancang untuk memperkuat

³⁰ Sururiyah, Pengaruh Profesionalisme dan Aksesibilitas terhadap Keputusan Muzaki Membayar Zakat di BAZNAS Kabupaten Pekalongan (UIN Gusdur, 2024).

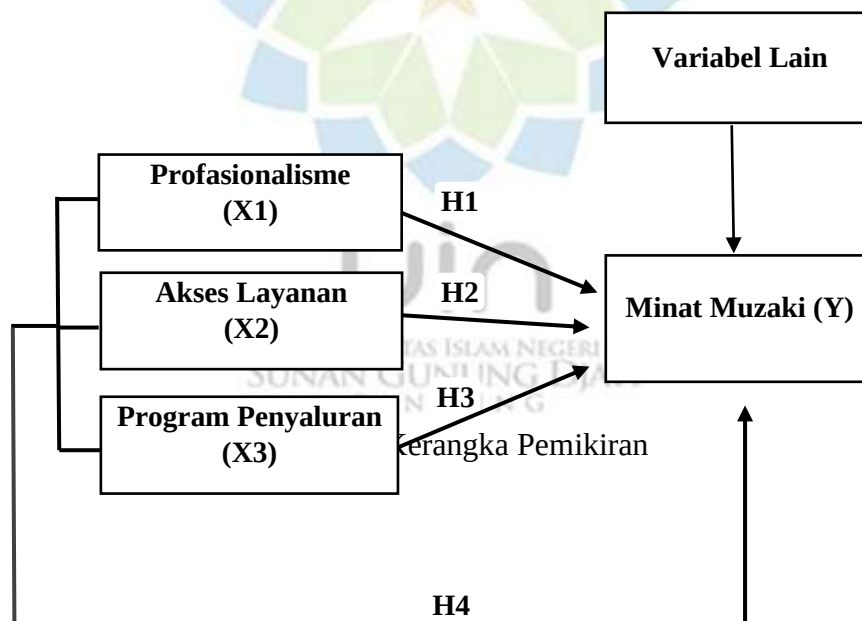
³¹ Syifa Azzahra, Pengaruh Kemudahan Akses dan Sosialisasi terhadap Partisipasi Zakat di BAZNAS Kota Bandung (UIN Sunan Gunung Djati, 2020).

³² Fatmawati dan Aini, Pengaruh Transparansi, Kemudahan Pembayaran, dan Kepercayaan terhadap Minat Muzaki (Universitas Islam Riau, 2025).

³³

kredibilitas dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana zakat serta memberdayakan umat secara ekonomi.² Selain itu, BAZNAS Jabar juga menghadirkan aplikasi digital “ZX” untuk meningkatkan literasi dan kemudahan berzakat secara transparan dan aman.³ Pada sisi lain, survei menunjukkan bahwa muzaki cenderung memilih jenis penyaluran zakat produktif yang memiliki dampak konkret, seperti di bidang pendidikan, kesehatan, maupun kemanusiaan, dan publikasi masif sangat membantu meningkatkan minat muzaki.⁴

Upaya edukatif yang disampaikan dengan metode yang menarik, aktual, dan berbasis teknologi akan menciptakan masyarakat yang sadar zakat dan berminat untuk berkontribusi secara berkelanjutan. Dari pemaparan-pemaparan tersebut, maka dirumuskan kerangka pemikiran dalam gambar dibawah ini :



Dari gambar di atas tersebut menjelaskan bahwa masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini variable independen (X1) Profesionalisme Amil, (X2) Kemudahan Akses Pelayanan , dan (X3) Program Penyaluran Dana Zakat, diduga berpengaruh terhadap variable dependen (Y) Minat Muzaki dalam membayar Zakat.

F. Hipotesis

Sesuai dengan kerangka pemikiran diatas, maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Hipotesis 1

H_{01} = Profesionalisme Amil Tidak Berpengaruh Terhadap Minat Muzaki dalam membayar Zakat di BAZNAS Jawa Barat

H_{a1} = Profesionalisme Amil Berpengaruh Positif Terhadap Minat Muzaki dalam membayar Zakat BAZNAS Jawa Barat

2. Hipotesis 2

H_{02} = Akses Layanan Tidak Berpengaruh Terhadap Minat Muzaki dalam membayar Zakat BAZNAS Jawa Barat

H_{a2} = Akses Layanan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Muzaki dalam membayar Zakat BAZNAS Jawa Barat

3. Hipotesis 3

H_{03} = Program Penyaluran Dana Zakat Tidak Berpengaruh Terhadap Minat Muzaki dalam membayar Zakat BAZNAS Jawa Barat

H_{a3} = Program Penyaluran Dana Zakat Berpengaruh Positif Terhadap Minat Muzaki dalam membayar Zakat BAZNAS Jawa Barat.

4. Hubungan Profesionalisme Amil, Kemudahan Akses Pelayanan dan Program Penyaluran Dana Zakat terhadap Minat Muzaki dalam membayar zakat di Baznas Provinsi Jawa Barat.

H_0 : Profesionalisme Amil, Kemudahan Akses Pelayanan dan Program Penyaluran Dana Zakat terhadap Minat Muzaki dalam membayar zakat di BAZNAS Provinsi Jawa Barat.

H_a : Profesionalisme Amil, Kemudahan Akses Pelayanan dan Program Penyaluran Dana Zakat secara simultan berpengaruh positif terhadap Minat Muzaki dalam membayar zakat di BAZNAS Provinsi Jawa Barat.